

MANUAL DE USUARIO

SISTEMA ORDENES DE TRABAJO

VERSIÓN DOCUMENTO 1.0

PRESENTADO A

UNIVERSIDAD NACIONAL DE MEDELLIN



Tabla de Contenido



1. Introducción

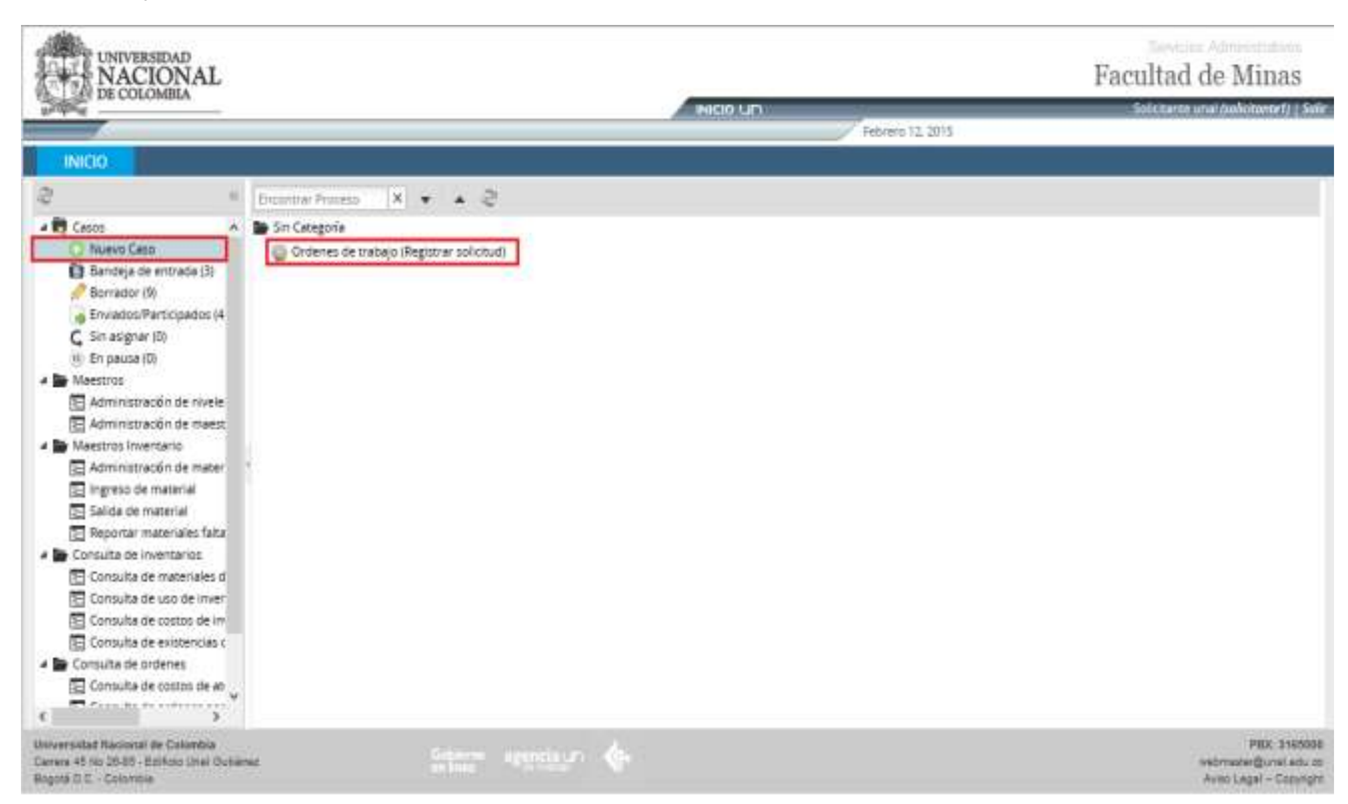
Este documento describirá la funcionalidad y el uso adecuado del sistema OT (Ordenes de Trabajo) creado para llevar un seguimiento y control de las ordenes de mantenimiento de infraestructura de la facultad de Minas de la Universidad Nacional. Las ordenes pueden ser de requerimientos preventivos (5% de los casos) o reportes de daños (95% de los casos).



2. Solicitante

Una persona con perfil de solicitante, podrá generar las ordenes de trabajo para luego estas ser analizadas por un usuario director y posteriormente sean o no asignadas para su atención.

Ingresar a la aplicación, seleccionar la opción Casos/Nuevo Caso, luego de seleccionarla, hacer doble clic en la opción "Ordenes de trabajo (Registrar Solicitud)"



Diligenciar la información solicitada en el registro de solicitud y hacer clic en la opción "Enviar"



Siguiente paso

Registro de solicitud

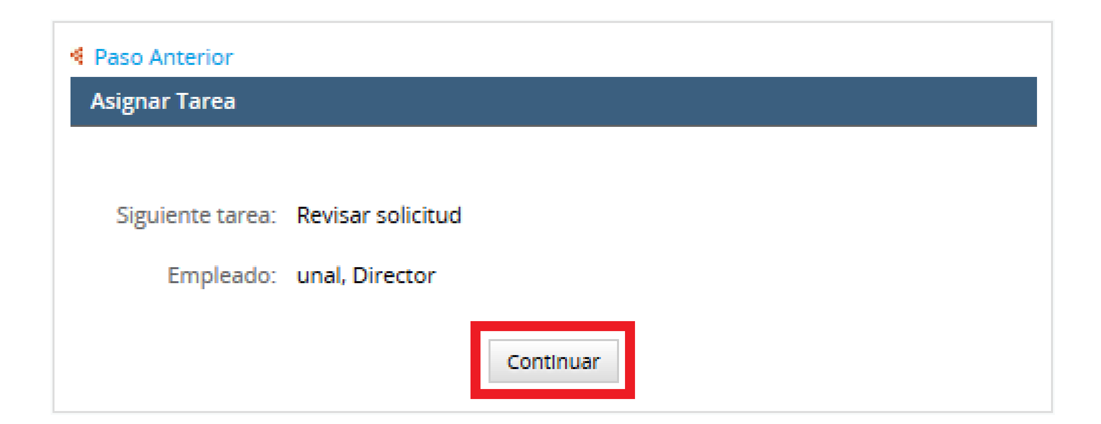
Fecha de solicitud	12/2/2015	Número de solicitud	
* Tipo de mantenimiento	CORRECTIVO	* Tipo de servicio	PLOMERIA
* Localización	M10	* Tipo de espacio	BAÑO
* Númeración del espacio	111	Interior	1
* Departamento	Departamento de Energía Eléctrica	* Solicitante	solicitante1
Correo electrónico		Delegado del solicitante	
Correo electrónico del delegado		* Teléfono	2340594
* Nivel de riesgo	MEDIO	* Ausencia de servicios públicos	No: Ausencia parcial o sin ausenci
* Población impactada	1-3		
* Descripción	El sanitario esta roto en la tasa		

Guardar | Enviar

* Campo requerido

En la nueva pantalla siguiente, se muestra la persona a la cual ha sido asignada la solicitud, ahora se debe hacer clic en la opción “Continuar”


UNIVERSIDAD
NACIONAL
DE COLOMBIA
SEDE MEDELLÍN


Paso Anterior
Asignar Tarea
Siguiente tarea: Revisar solicitud
Empleado: unal, Director
Continuar

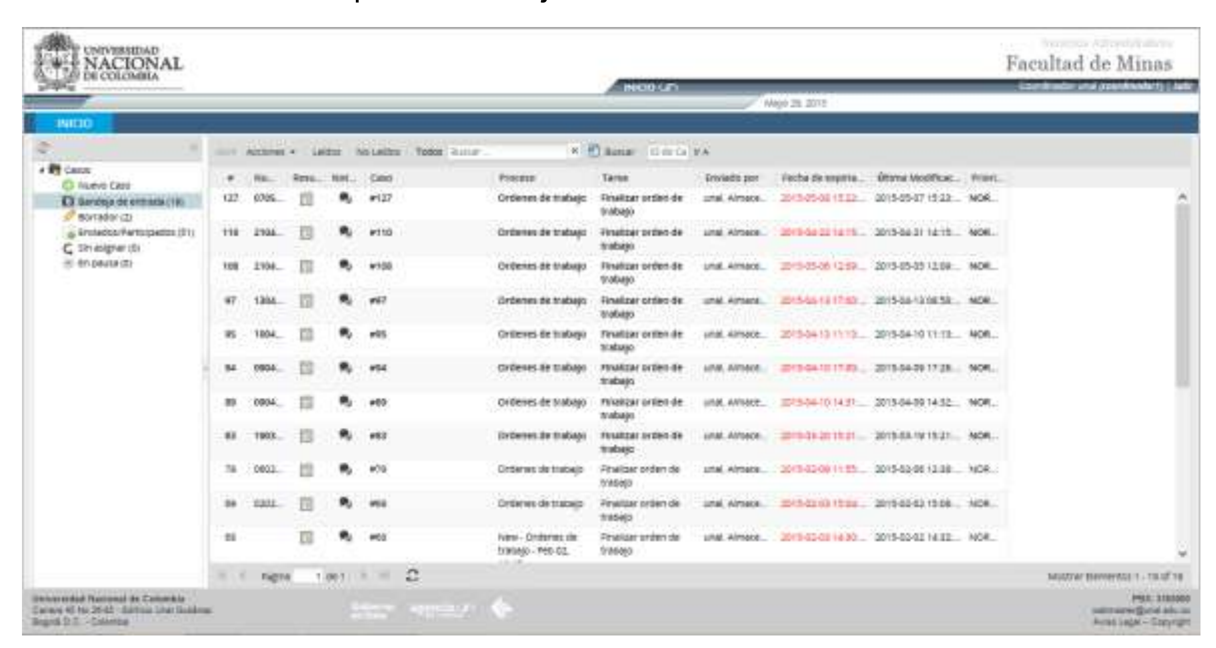


3. Llenar encuesta de satisfacción

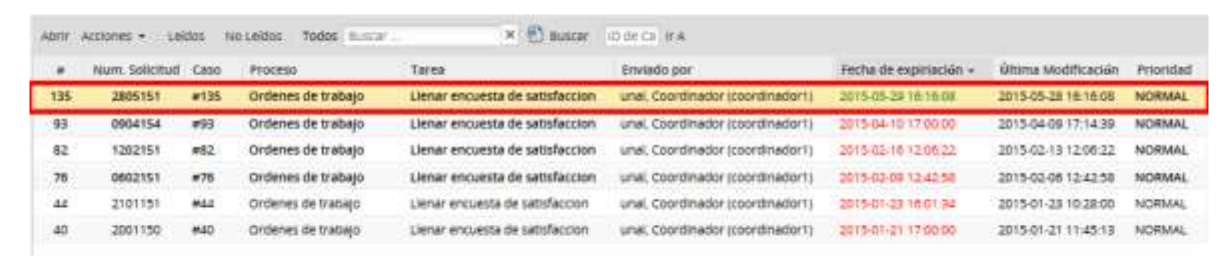
Una vez la orden de trabajo sea ejecutada, le llegará un correo al usuario solicitando llenar la encuesta de satisfacción del servicio brindado.

Para llenar la encuesta de satisfacción, el usuario debe:

1. Ingresar a la aplicación con un usuario que tenga asociado el perfil de solicitante
2. Hacer clic en la opción “Bandeja de entrada”



3. Hacer doble clic sobre la tarea con tipo llenar encuesta de satisfacción





4. Al cargar la pantalla, se debe diligenciar la información correspondiente



Siguiente paso

Número de solicitud: 2805151

Descripción: Descripcion

* Calidad del personal operativo
- Superior
- Alto
- Básico
- Bajo
- Insatisfecho

* Oportunidad del personal operativo
- Superior
- Alto
- Básico
- Bajo
- Insatisfecho

* Actitud de servicio del personal operativo
- Superior
- Alto
- Básico
- Bajo
- Insatisfecho

* Gestión administrativa del personal administrativo
- Superior
- Alto
- Básico
- Bajo
- Insatisfecho

* Globalmente ¿Cuál es su nivel de satisfacción frente a la prestación del servicio?
- Superior
- Alto
- Básico
- Bajo
- Insatisfecho

* ¿Requiere reabrir la orden?
- Si
- No

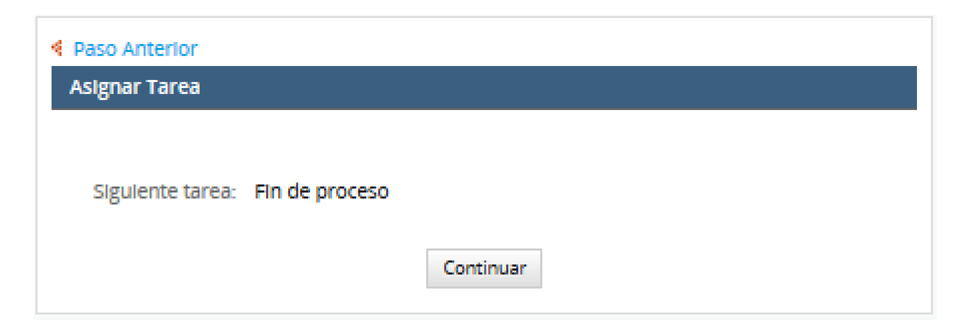
Observaciones: Observacones

Enviar

* Campo requerido



5. Luego de ingresar la información correspondiente, hacer clic en la opción “Enviar”, el sistema mostrara la siguiente pantalla, donde se debe hacer clic en “Continuar”



4. Re abrir orden

1. Una vez diligenciada la encuesta de satisfacción, el sistema pregunta si requiere reabrir la orden.



Siguiente paso

Número de solicitud: 2805151

Descripción: Descripcion

* Calidad del personal operativo
- (•) Superior
- ( ) Alto
- ( ) Básico
- ( ) Bajo
- ( ) Insatisfecho

* Oportunidad del personal operativo
- (•) Superior
- ( ) Alto
- ( ) Básico
- ( ) Bajo
- ( ) Insatisfecho

* Actitud de servicio del personal operativo
- (•) Superior
- ( ) Alto
- ( ) Básico
- ( ) Bajo
- ( ) Insatisfecho

* Gestión administrativa del personal administrativo
- (•) Superior
- ( ) Alto
- ( ) Básico
- ( ) Bajo
- ( ) Insatisfecho

* Globalmente ¿Cuál es su nivel de satisfacción frente a la prestación del servicio?
- (•) Superior
- ( ) Alto
- ( ) Básico
- ( ) Bajo
- ( ) Insatisfecho

* ¿Requiere reabrir la orden?
- (•) Si
- ( ) No

Seleccionar como si

Observaciones: Observacones

Enviar

* Campo requerido



2. Luego de seleccionar la información y haber hecho clic en la opción “Enviar”, el sistema mostrara la siguiente pantalla, donde indica que la orden se asignará nuevamente al director para su verificación

